

**beka**Potenziale
nutzen

Qualitätsmanagement im ÖPNV

Standards, Prozesse und Steuerung im ÖPNV & SPNV

Qualität im Personenverkehr entsteht nicht zufällig – sie ist das Ergebnis klarer Strukturen, definierter Prozesse und konsequenter Steuerung. Gleichzeitig unterscheidet sich die Verkehrsleistung grundlegend von industriellen Produkten: Produktion und Konsum erfolgen gleichzeitig, Störungen wirken unmittelbar, und viele Qualitätsmerkmale sind nur begrenzt steuerbar.

Vor diesem Hintergrund vermittelt das Seminar ein verkehrsspezifisches Verständnis von Qualitätsmanagement. Im Mittelpunkt steht ein dreistufiges Qualitätsmodell aus Systemqualität, Prozessqualität und Produktqualität. Dieses Modell ermöglicht es, Normanforderungen (z. B. ISO 9001, DIN EN 13816), betriebliche Abläufe sowie vertragliche Qualitätsvorgaben systematisch einzuordnen und praxisnah umzusetzen.

**06.- 07.10.2026
in Köln**

**Anmeldung:
Bitte bis spätestens
22. September 2026**

Die Teilnehmenden lernen, Qualitätsmanagement nicht als formale Dokumentationspflicht, sondern als strategisches Steuerungsinstrument zu nutzen – für stabile Betriebsabläufe, transparente Kennzahlen, belastbare Vertragsbeziehungen und eine nachhaltige Verbesserung der Servicequalität. Neben fachlichem Input stehen Diskussion, Erfahrungsaustausch und praxisnahe Fallbeispiele im Vordergrund.

Freuen Sie sich auf zwei intensive Seminartage mit klarem Praxisbezug, strukturiertem Methodeneinsatz und wertvollen Impulsen für die eigene Organisation.

Besonderheit des Seminars

Das Seminar verbindet die Perspektive von Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern. Qualitätsmanagement wird nicht isoliert betrachtet, sondern im Zusammenhang mit Betriebsorganisation, Vertragssteuerung und praktischer Umsetzung im Linienverkehr.

Im Mittelpunkt steht ein verkehrsspezifisches Ordnungsmodell, das Normen, Kennzahlen und Auditpraxis systematisch miteinander verknüpft.

Inhalte (Auszug)

Grundlagen und Systemverständnis

- Qualitätsbegriff und Besonderheiten von Verkehrsdienstleistungen
- System-, Prozess- und Produktqualität im Personenverkehr
- Entwicklung vom Qualitätskontrollansatz zum ganzheitlichen Qualitätsmanagement

Normen und Standards

- ISO 9001 im Verkehrsunternehmen: Nutzen und Grenzen
- DIN EN 13816 und kundenorientierte Qualitätsmerkmale
- Sinnvolle Kombination von Normanforderungen und betrieblicher Praxis

Qualitätssteuerung im Betrieb

- Ableitung und Bewertung geeigneter Qualitätskennzahlen
- Subjektive und objektive Messmethoden
- Abgrenzung Qualitätsmanagement und Leistungskontrolle
- Bonus-/Malus-Systeme und ihre Wirkung

Audits und kontinuierliche Verbesserung

- Planung und Durchführung interner Audits
- Typische Feststellungen im Linienverkehr
- Maßnahmenmanagement und nachhaltige Qualitätsentwicklung

**06.-07.10.2026
in Köln**

Zeiten

- 1. Tag: 09:00-17:00 Uhr
- 2. Tag: 08:00-14:45 Uhr

Veranstaltungsort

Dorint an der Messe

Deutz-Mülheimer Str. 22-24
50679 Köln

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 156,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Leitung/Moderation

Markus Bruch

Verkehrsfachwirt (IHK), Zertifizierter Qualitätsmanager (TÜV),
Langjährige Tätigkeit im öffentlichen Personenverkehr,
Dozent für Verkehrsrecht, Organisation und Qualitätsmanagement

Für wen ist die Veranstaltung gedacht

- QM-Beauftragte und Qualitätsmanagerinnen in Verkehrsunternehmen
- Betriebsleiterinnen (BOKraft/BOStrab)
- Bereichs- und Abteilungsleiter*innen (Betrieb, Planung, Controlling)
- Mitarbeitende von Aufgabenträgern des ÖPNV und SPNV
- Projektverantwortliche für Qualitäts- und Zertifizierungsprozesse

Benötigte Unterlagen/Vorbereitung

Es sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich.

Für Notizen und Gruppenarbeiten wird die Mitnahme eines Laptops oder Tablets empfohlen.

**beka**Potenziale
nutzen**Anmeldung: Spätestens bis 22. September 2026**www.bekaseminare.de

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.315,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.
Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat
- Mittagessen am ersten und zweiten Veranstaltungstag
- Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
- Abendessen am ersten Veranstaltungstag
- Getränke zum Abendessen
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Sie können sich auf unserer Homepage online Anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail.

Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ auf unserer Homepage.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de



**Weitere Seminare finden
Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de.
Für Fragen und Anregungen
kommen Sie gerne auf uns zu.**

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Erftstraße 15-17
50672 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de